

東京都

Your Life First

題字人：趙其雄 先生

出刊日期：107年4月25日

電話：02-2393-3766

傳真：02-2393-3778

客服專線：0800-231-965

地址：台北市忠孝東路一段55號3樓

網站：www.tokyonet.com.tw

「至誠而不動者未之有也」

吉田董事長的話

各位認為在工作中重要的事是什麼呢？我認為是「誠實」的態度。

所謂「誠實」為不論面對他人或工作，都保持認真且誠懇的心。松下幸之助曾說過「領導者應了解，最終能成功打動人心的關鍵，為「誠實」的人格特質」。在商業合作中，如果無法打動他人，工作將不會有進展。而在公司內部，若無法得到主管、同僚、其他部門同仁幫助，工作將無法順利進行。然後，你也需要透過技巧讓協力廠商配合；更不用說若無法打動客人的心，營業績效是不會有任何成長的。打動人心的必要條件為「誠實」的態度。在職場上，難免會發生錯誤、客訴或爭議。此時，不應使用藉口或是不必要的欺瞞加以推託，而是應展現誠意，誠實地面對問題。不論對於公司內或外部，皆保持誠實態度應對的人，將會得到對方的「認同」與「支持」。而為了得到他人的「認同」，需先從向對方表現「認同」，才可進而建立良好的人際關係。

接下來的概念雖出自提倡性善說的孟子，在這裡仍想跟各位分享日本思想家-吉田松陰的「至誠而不動者未之有也」這句話的含意。「至誠」一詞在字典裡如此解釋：非常誠實、誠意。若我們能用「至誠」對待他人，相信每個人都能被我們打動。雖然吉田松陰用盡一生仍無法轉動幕府歷史，被當時政府處刑了，但其弟子遵循其教誨，促使了明治維新的發生。這正是透過「至誠」影響他人的例子。

期許各位同仁也能夠牢記「誠實」的重要性，並於日常業務中實踐。



三月人事佈達

【事業部部長異動】(107/03/01起生效)

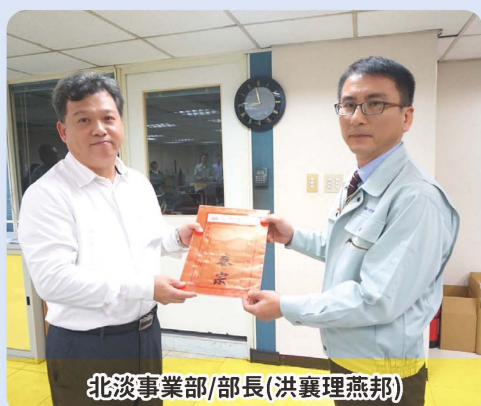
會穎章：北淡事業部/部長<襄理>
▶ 事業六部/部長<襄理>

洪燕邦：事業四部/副主管<襄理>
▶ 北淡事業部/部長<襄理>

薛樂正：事業六部/部長<經理>
▶ 營運中心/經理級高專



事業六部/部長(會穎章)



北淡事業部/部長(洪襄理燕邦)



營運中心/經理級薛高專樂正

人力資源部

107年度東京都學術論文獎助學金申請辦法已於官網公告

東京都物業管理機構每年舉辦「台灣物業管理趨勢論壇暨論文獎助活動」，今年將邁入第14年，過去已贊助130餘位學子，提供最高6萬論文獎助金，鼓勵國內大專院校相關系所博、碩士班研究生，重視物業管理服務相關議題，107年度學術論文獎助學金申請辦法已公告於東京都網站上，報名申請日期截至107年6月30日止，歡迎有興趣之學子前來投稿。

由內政部建築研究所指導，中華民國住宅學會、台灣物業管理學會及台灣物業設施管理協會共同主辦，物業管理趨勢論壇將於今年10月17日下午於台灣大學圖書館國際會議廳舉行，並同步展示本年度得獎之論文。

特別注意申請獎助的論文研究主題，須屬於物業管理(設施與環境維護、生活與商業服務、資產營運與管理)範疇，且有關之理論發展、實務探討、運作模式、發展策略與個案研究，歡迎符合研究議題與資格的碩、博士研究生，前來申請東京都107年度學術論文獎助學金！

相關申請辦法與報名表下載，請見東京都物業管理機構官方網站活動專區：

<http://www.tokyonet.com.tw>

【掃QR Code前往了解】



眾鼎工程及東京都環保 第一屆勞資會議勞方代表名單

眾鼎工程股份有限公司及東京都環保服務股份有限公司第一屆勞資會議勞方代表選舉投、開票作業已於2/22順利完成。第一屆勞資會議勞方當選代表與資方指派代表名單如下，任期自107年3月1日至111年2月28日，共計四年。

代表名單如下：

	單位	姓名	職稱
勞方代表 (2名)	機電部	曾怡靜	行政科科長
	機電部	鄭宇翔	名統百貨機電組長
勞方候補代表 (2名)	機電部	魏光宏	工程處副主任
	機電部	沈炳輝	紡拓大樓主任
資方代表 (2名)	總經理室	林錫勳	總經理
	機電部	林志中	襄理

	單位	姓名	職稱
勞方代表 (2名)	環保部	鍾嘉鈴	主任
	環保部	劉子瑜	主任
勞方候補代表 (2名)	環保部	曾美玉	副主任
	環保部	黃麗玉	環保組長
資方代表 (2名)	總經理室	林錫勳	總經理
	環保部	蘇坤宏	副理

人力資源部

東京都物業管理機構 聯合勞資及勞安會議



107年3月23日，公司依法召開東京都保全、東京都公寓、眾鼎機電及東京都環保第一季勞資會議，會議中針對勞動法令修訂討論及執行職務遭受不法侵害預防計畫修訂，並同時召開聯合勞工安全衛生管理會議，宣導保障勞工安全與健康之目的所必要做的各項管理事宜，並做好勞工的照顧與保護工作，會議在和諧的氣氛中辦理完成。

經營企劃部 陳婉玟

2018「智慧服務」論壇 林錫勳總經理台灣大學演講



經營企劃部 陳婉玟

與會學者專家大合照

一般人對物業管理行業領域的認識不多，林總經理於開場時先簡略說明物業管理服務產業範疇，物業管理所包含的內容不單單只是建築管理，所包含的層面更深更廣，可大略分為：第一類定義為建築物與環境使用管理維護，第二類生活與商業支援，第三類為資產管理，而從事此行業的公司數量近年來逐年增加，政府應思考產業透明化與健全管理機制。

台灣物業管理發展趨勢由一開始最基礎的法治化-訂定公寓大廈管理條例，接著發展出產業化，產業相關行業因應而生，進而調適化，順應環境調適經營策略以尋求生存發展，其中以保全業、工程修繕業及環保業最為顯著。

隨著新世代的生活型態分眾化及細分化，現在對於物業管理的需求，已非停留在傳統的門禁管理，物管產業擴展及不動產使用者的生活或商業支援服務，觸角已延伸至生活服務、資產管理及長期修繕等面向。

為提升物業管理的服務品質與拓展商機，社區智慧生活勢在必行，從早期網業購物到現在社區服務APP，透過異業結盟，不僅享受優惠與便利，更讓住戶擁有智慧型手機就能掌握社區動態。

東京都物業管理機構母公司Nihon Housing為日本最大民營物業公司，有來自日本的know-how，進而結合台灣地區的管理實務，推動長期修繕基本觀念，以建物及設施設備的生命週期，計算營運維護總成本，進行維運經費之規劃。

東京都物業社區智慧化服務創新歷程從早期網頁E化服務到手機行動生活，進而產生跨業合作到現今的共享經濟，像是社區修繕隨選服務平台APP，將住戶對於修繕需求整合起來，透過東京都挑選過後的優質商家，進行及時性效率媒合，就可以享受服務。

最後林總經理結論科技始終來自於人性，目前產業所遇到最大困難為沒有人，即使有人願意投入這個產業，但勞動條件嚴格，所遇阻礙甚大，期許產官學研究機構能積極投入策劃、研發、製造，並提供專業智能；現階段物業管理公司是否能與時俱進，提升專業管理能力，實為「智慧化居住空間」推展成功與否關鍵因素之一。

「社區修繕隨選服務平台APP」專案介紹

日常生活中，各位是否有因為使用了線上服務平台(APP)，而讓生活變得更加便利的經驗呢？例如計程車的替代選擇-Uber、外送訂餐服務-Foodpanda，這些媒合「服務需求端」與「服務供應端」的平台，都是將閒置資源有效利用的共享經濟(Sharing economy)一環。

現在東京都公司也即將於6月份推出「社區修繕隨選服務平台APP」，運用子公司眾鼎工程及專業協力廠商之機電工程人力，提供住戶即時之修繕服務，進而提高公司整體資源利用效率。期望本平台不只可提昇公司著力已久之「生活服務」內容，也能加深公司與住戶端之連結。

營業推進中心 程欣恬 副科長

平台簡介

「社區修繕隨選服務平台APP」為東昇國際管理顧問公司(營推中心)與經濟部「工業技術研究院」共同開發(此專案亦獲得政府SIIR創新研發提案補助)之專業「家戶」及「大樓公共區域」之水電/機電修繕媒合平台，提供「簡易修繕」及需到府現勘、報價之「客製修繕」服務(包含結構、水電、土木、防水等類型)。透過簡易的線上服務申請，讓客戶能在最短的時間內，媒合可提供服務之師傅或工班，快速到府解決惱人的修繕問題。



師傅端



客戶端

平台特點



線上媒合

支援IOS與安卓系統，客戶端APP與工班端APP可互相呼叫，同步訊息。



推播通知

訂單成立、媒合成功、派工當日等時間點，系統皆會即時推播提醒，避免訊息遺漏。



即時畫面

APP具照相功能，客戶可於服務申請時上傳照片，供師傅確認現場狀況；師傅也可於施工完成後上傳照片，供後續檢視。



師傅審核

透過嚴謹的師傅審核機制及退場機制，保障客戶獲得專業的服務。



評分機制

客戶可為服務評分，後台可藉此確認施做成果並進行師傅管理。



訂單追蹤

透過顧客中心訂單確認功能，客戶可隨時查詢修繕進度。



線上金流

可線上刷卡交易，提供客戶安心便捷之修繕選擇。

本平台預計於107年度6月份正式上線，試營運期間將視客戶回饋調整營運方向，期望能持續優化服務內容。而平台營運初期雖專屬東京都經管社區住戶使用，待運作成熟後，將視情況開放非經管社區住戶下載，期望能透過修繕服務之口碑效應，連結至潛在案源之開發。



日本總社3/14~3/16業務查檢彙報

風險控制中心 業務監查室 周文亞 副理

此次日本業務監查室業務查檢，係由去(106)年4月接任之佐野室長與樋口調查役前來，循例依checklist先做書面預檢，來台時再做重點資料確認，同時分享日本總社「系統改版」之相關作業經驗。

其中「營管系統」已進入改版測試，也因此提醒應依測試狀況詳實記錄，除公開發現之問題外，並應提出處置之因應方式，而非單純測試。今年9月來檢時東京都「系統改版」將列為主要查檢事項。

另，參訪事業一部「文化京都」與「瑞安馥邑」案場，肯定公司協助推動設置「電子公佈欄」及「e-tag辨識系統」，既是響應節能，也印證「設備代替人力」之積極推展為，但對「現場人員經手財務一收受現金」乙事，雖日本與台灣民情與法規範不同，仍建議「採金融機構代收繳」方式處理，以杜絕財務風險。

總經理先說明公司內外部經營環境，及本業面臨之困境，同時回應業務監查室室長鄭副總所言，係以「風險控制中心」受檢，總社與東京都「業務監查室」功能略有不同，鄭副總同時還兼任「性騷擾防治委員會」全般事務，而「內部舉發」之類案，近期有「性別工作平等法」案，也由鄭副總處理，另肯定「外部查檢」有助內部作業管理精實，未來，仍朝會長近年來一直指示「無人化管理」業務推展作努力。

TFMA「物業設施管理師證書班」
第四期參訪

台北101全球超高綠建築新典範

經營企劃部 陳婉玟

此次TFMA參訪台北101，台北101於2011年取得LEED認證後，於2016年再次挑戰更高難度認證LEED v4，此為既有建築營運維護類別之最高等級—白金級認證，亦是全球最具權威、難度最高之綠建築國際標準，也是美國本土以外第一棟獲得此一類別的白金級超高大樓，此次參訪由台北101物管部李榮鈞主任淺談台北101如何成為綠建築新典範。

台北101主要以三個構面來執行：

1. 節水：在平台地板隙縫都連接管線裝置，當雨水透過隙縫流至管線裝置後，就會匯集至大型儲存室，經過過濾系統，再全部重複利用，而透過集水系統回收的雨水，將使用於大樓與商場景觀植栽的澆灌，亦可作為購物中心廁所沖水等用途。另有全面裝設智慧數位水錶、裝置省水器材設備等，能更有效監控運用，避免涓滴浪費。特別的是，有別於一般噴灌方式，台北101的戶外澆灌是滴漏式，一到設定時間就會啟動，直接將雨水滴漏在土壤裡，不會往外亂灑，比傳統噴灌系統節省三分之一用水，花園灌溉系統並設有雨水感知器，視天候減少用水量。

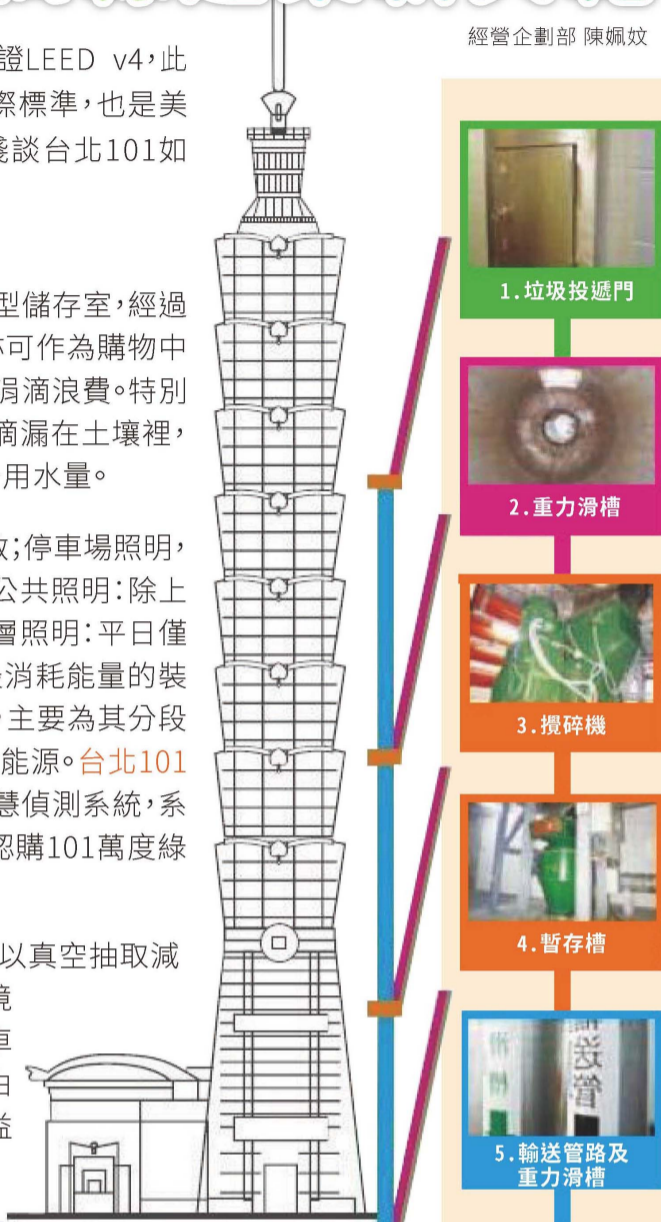
2. 節電：照明設備皆改用LED燈，並依不同用途設置開啟時間，如戶外景觀燈，是依日落時間開啟；停車場照明，除每日依固定時間開關，每周再以同區跳盞方式輪替，除延長燈管壽命亦可節約用電；辦公大樓公共照明：除上班時段以外，於假日及夜間的關燈時段，以紅外線偵測加班人員進出控制基本照明；機房及避難層照明：平日僅開啟基本照明，人員經過時可操作雙切開關，或由紅外線偵測器來自動開/關燈。而冷氣系統是最消耗能量的裝置，每到晚間，冰水主機會製作5°C的冰水，打到各樓層空調箱，降低空調出風的溫度。而電梯部分，主要為其分段運行的特性，運行區域分為低、中、高樓段，按乘客需要分流，節省停站後、重新啟動電梯時所需的能源。台北101並與台電簽訂「空調系統需量反應措施合作備忘錄」，配合尖峰時段用電的節約10%，運用電腦智慧偵測系統，系統將於約定時段，抑低約定需量，避免尖峰過載，同時，也參加「自願性綠色電價制度試辦計畫」，認購101萬度綠色電力，將電價支付給「再生能源發展基金之用」，支持開發台灣的再生能源。

3. 垃圾處理：辦公大樓配置的封閉式垃圾投遞系統，從各樓層將不可回收的垃圾投入後，採以真空抽取減少水分經由破碎、壓實等自動化處理過程後，再將垃圾櫃拖運出場，不僅達到垃圾減量及避免環境髒亂，同時減少運送垃圾的人力、電梯能源的耗費，林主任並指出：同樣垃圾量但因體積減小，出車趟數也隨之減少，當廠商欲藉由油價波動藉機漲價時，便可利用這點來維持原價續約。此外，藉由利益共享模式，分類好的垃圾又再經過清潔人員重新檢視區分，並細分26種類別，回收所變賣收益分予清潔人員，當有鼓勵時，回收不僅確實，效率亦提升許多。

許多業主都只考慮「營建」成本；而不管事後的「營運」成本，對長期執行才能從營運成本中回收的綠建築，瞭解甚少，101雖然已不是世界最高樓，但世界最高綠建築的頭銜，卻是更充滿榮譽感的。



李榮鈞主任於植生牆前介紹此次參訪重點



圖片出處：2016.4-TOWER NEWS LETTER 大樓月報

107年度「專題研討」教育訓練 租賃住宅政策及租賃專法介紹

經營企劃部 陳婉玟

本公司於3月12日上午特邀內政部花政務次長敬群蒞臨指導，並由內政部地政司不動產交易科陳科長啟明主講『租賃住宅政策及租賃專法介紹』。

立法院於已於107年6月28日三讀通過「租賃住宅市場發展及管理條例」，此立法目的，是就住宅租賃市場目前存在租賃契約關係保障不足、糾紛處理不易、專業管理之缺乏、租賃住宅資訊不對稱等現況問題，研擬相關的解決措施。本條例的內容主要可分為5大面向：

一、讓租賃關係有保障：就現行租賃住宅市場將非具消費關係租約全面納入契約規範，並要求刊登租賃住宅廣告真實透明化，以確保房客獲得正確的租賃住宅資訊，並讓租金協商回歸契約自由原則。

二、讓住宅租賃有幫手：由政府輔導成立房東/房客組成非營利團體，藉由團體的互助機制，增加專業經營知識、提升糾紛處理技巧。

三、讓爭議處理有管道：租賃糾紛送由直轄市或縣(市)不動產糾紛調處委員會進行爭議調處時，免收調處費用，藉此提供多元免費租賃糾紛調處管道。

四、讓委託經營有利多：鼓勵個人房東委託專業經營，藉此發展租賃住宅服務業，引導善用專業服務。另提供房東所得稅、地價稅及房屋稅之租稅優惠，活絡租賃住宅之供給。

五、讓專業服務有制度：要求建立管理人員專業證照制度，另也要求業者應繳交營業保證金以啟動損害代償機制，以強化租賃住宅服務業專業能力及服務品質。

如果想更進一步瞭解，可至內政部地政司網站「租賃專法」專區查詢：



中華民國內政部地政司
Dept. of Land Administration, M. O. I.



花政務次長敬群



陳科長啟明

企業標語

現場第一 · 顧客第一 · 行動第一

文化京都 歡喜好狗年 慶元宵猜燈謎

文化京都於元宵節當天舉辦猜燈謎活動，為住戶們營造了一個溫馨、歡樂、祥和的節日氛圍，邀請家長帶小朋友一起猜燈謎，除體驗傳統節日，並順便宣導消防宣導、CPR教學、試吃活動，不僅寓教於樂，同時提高社區住戶凝聚力，加強了住戶間的溝通交流，激發了住戶參加社區活動的積極性，深受住戶的好評。事業一部 王蕙茹 副科長



羽球社團開辦囉!

經營企劃部 陳婉婷

喜愛羽球的同仁有福了，東京都職福會羽球社團於本年度再次招募，歡迎對羽球運動有興趣同仁，可自行與資訊部的張朝順襄理進行聯繫。羽球社團的練習時間為每周三晚上6點至8點，地點於成功高中體育館，羽球社活動採自由參加，羽球結合了耐力、速度、彈跳能力與靈敏度，歡迎大家在下班後一同來揮拍流汗，健康身心!



汐止宏國大鎮 手寫揮毫送春聯

本部於107年2月13日下午13:00於宏國大鎮社區一樓文康室辦理迎新年寫春聯活動，活動都是由汐止區智慧里里長協助辦理，且非常熱心還特別請來蔡中村老師來為社區服務免費寫春聯送全體住戶。事業五部 張慧玲

輝煌世紀 馬賽克磚拼貼DIY

輝煌世紀社區配合四月份兒童節，於4月8日星期日辦理一場馬賽克磚拼貼課程。上午9:30老師提前到達社區會議室，安排座位及材料分配，家長帶著小朋友陸陸續續進入會議室就座，大家都非常期待又興奮。課程正式開始，老師先講解馬賽克磚拼貼技巧及注意事項，這時小朋友們已經等不及開始動手做了，家長們也都非常有耐心在旁陪伴及照相，所有的孩子最後都在老師指導下和家長陪同下順利完成作品。一個個漂亮的馬賽克磚拼貼經過孩子們的巧手順利完成，家長和小朋友都非常開心，整場活動於上午11:30圓滿結束!

桃園事業部 吳美娟



紫京城社區 旺旺狗年書法家 即席揮毫滿祝福

隨著我國傳統節日春節的臨近，貼春聯，寫福字，社區鄰里的年味越來越重。2月10日紫京城社區特邀吳文欽老師公益送「福」在社區正式舉行，吳文欽老師詳細解說寫春聯的歷史及教導住戶如何寫得一手好毛筆字，管委會並貼心準備紅紙跟毛筆讓社區住戶在現場一起揮毫自家春聯，活動後還能免費領取吳文欽老師現場題寫的新春楹聯。事業六部 紫京城 黃郁琳

